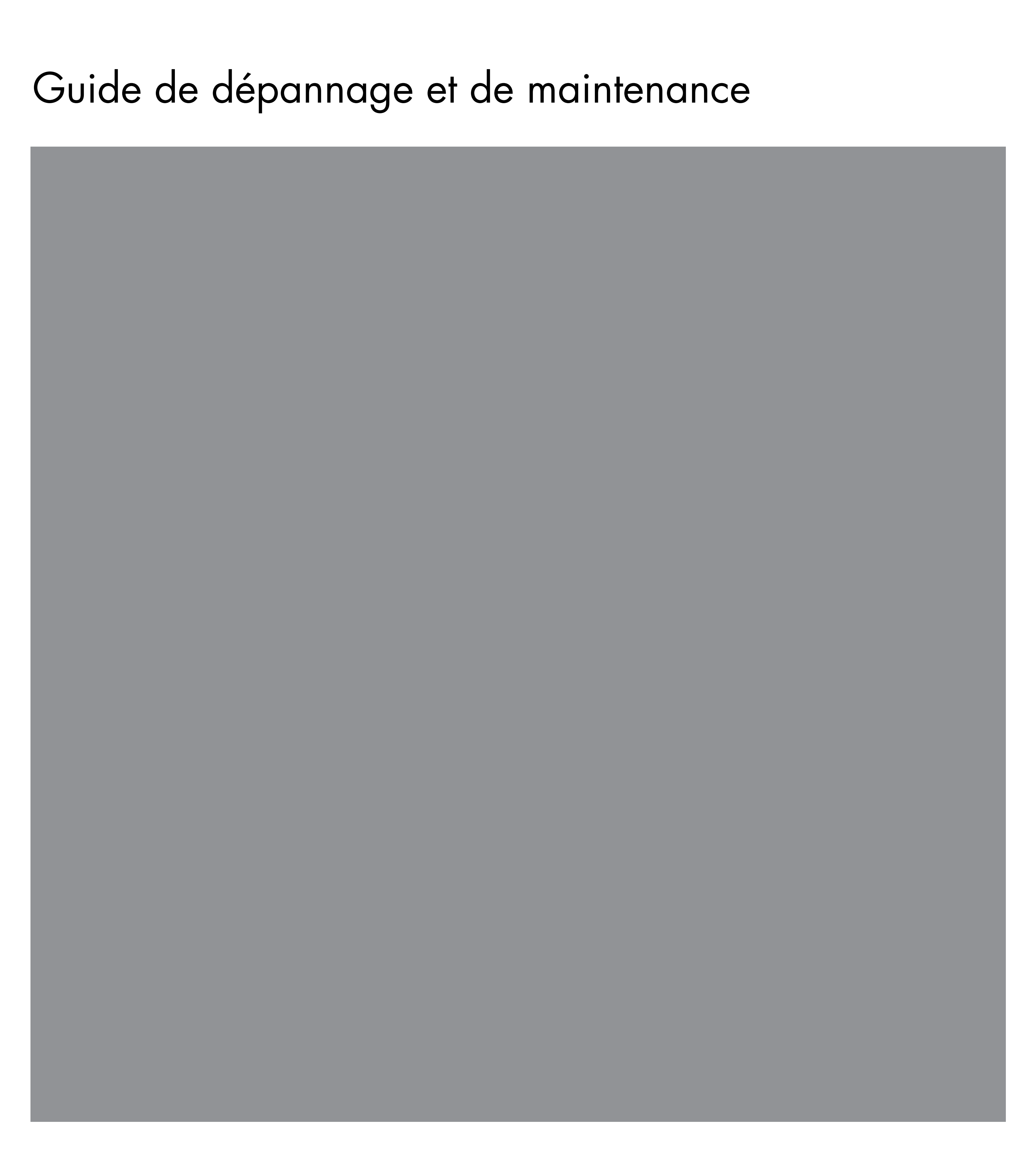
Guide de dépannage et de maintenance



Hewlett-Packard Company
10955 Tantau Avenue
Cupertino, CA 95014-0770
USA

Table des matières

Maintenance 1
Création de disques de sauvegarde de données 1
Création de disques de réinstallation du système 1
Suppression de programmes inutilisés 2
Exécution du programme Nettoyage de disque 2
Exécution d'un nettoyage de disque manuel 2
Planification d'un nettoyage de disque automatique 3
Exécution du programme Défragmenteur de disque 3
Détection des éventuelles erreurs du disque dur 4
Caractéristiques de l'espace du disque dur 5
Programme de maintenance recommandé 5

Dépannage des problèmes 9
CD audio 10
Lecteurs de CD et de DVD 11
Vidéo 13
Affichage (moniteur) 14
Disque dur 15
Installation du matériel 16
Accès à Internet 18
Clavier et souris 20
Alimentation 23
Performance 24
Divers 26

Réparation de problèmes logiciels..27
Vue d'ensemble des réparations logicielles 27
Redémarrage du système...28
Arrêt de l'ordinateur 28
Mise à jour de pilotes 29
Restauration du système Microsoft 29
Réinstallation des logiciels et des pilotes...31
Réinstallation système..32
Création de disques de réinstallation 32
Choix du type de disque de réinstallation 33
Options de réinstallation système..33
Exécution de la réinstallation du système à partir du disque dur 34
Réinstallation du système via le menu Démarrer de Windows Vista........................34
Réinstallation du système lors du démarrage de l'ordinateur 35

Maintenance

Cette section fournit des informations sur les tâches que vous pouvez effectuer pour veiller au bon fonctionnement de votre système et faciliter la réinstallation sur celui-ci d'éléments importants en cas de problèmes ultérieurs.

Création de disques de sauvegarde de données

Le logiciel de gravure sur un DVD ou CD dont dispose votre système vous permet de créer des disques de sauvegarde des données importantes, notamment de vos fichiers personnels, messages électroniques et signets de site Web.

L'écriture de données sur un disque de sauvegarde demande l'utilisation d'un logiciel comprenant une fonction de *vérification de l'écriture*. Cette fonction compare les données sur le disque dur à celles copiées sur le disque de sauvegarde pour garantir l'exactitude de la copie. Le logiciel de gravure sur un DVD ou CD utilisé peut exiger une activation manuelle de cette fonction (reportez-vous à la documentation du logiciel).

Si vous avez des problèmes d'enregistrement, utilisez un autre disque (d'un autre type ou d'une autre marque). Essayez également d'utiliser l'Explorateur Windows pour afficher vos fichiers. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows** avec le bouton droit de la souris, puis sur **Explorer**.

Création de disques de réinstallation du système

Il s'agit d'une étape ponctuelle à effectuer alors que le système fonctionne correctement. Si vous êtes ensuite confronté à des problèmes, vous pouvez rétablir les paramètres d'usine du système à l'aide des disques de réinstallation système que vous créez.

Avant de créer des disques de réinstallation, lisez la section *Réinstallation système* page 32. Vous pouvez ensuite créer les disques en suivant les instructions de la section *Création de disques de réinstallation* page 32.

Suppression de programmes inutilisés

1 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Panneau de configuration**.
2 Cliquez sur **Désinstaller un programme**. La fenêtre Programmes et fonctions apparaît.
3 Choisissez le programme à supprimer, puis cliquez sur **Désinstaller**.
4 Suivez les instructions à l'écran.

REMARQUE : Certains programmes proposent leurs propres options de désinstallation. Si vous ne parvenez pas à désinstaller un programme à partir du Panneau de configuration, reportez-vous à la documentation ou à l'aide du programme.

Exécution du programme Nettoyage de disque

Le programme Nettoyage de disque libère de l'espace sur le disque dur en supprimant les fichiers temporaires et inutilisés (notamment ceux du dossier Temporary Internet Files et dans la Corbeille). Vous pouvez exécuter ce programme manuellement, ou le configurer pour une exécution automatique.

Exécution d'un nettoyage de disque manuel

1 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, **Accessoires**, **Outils système**, puis cliquez sur **Nettoyage de disque**.

   Le programme Nettoyage de disque recherche les fichiers à supprimer et calcule l'espace disque pouvant être libéré.
2 Choisissez les types de fichiers à supprimer en cochant les cases correspondantes dans la liste.
3 Cliquez sur **OK**, puis sur **Supprimer les fichiers** pour terminer la suppression des fichiers sélectionnés.

Planification d'un nettoyage de disque automatique

1. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, **Accessoires**, **Outils système**, puis cliquez sur **Planificateur de tâches**.
2. Cliquez sur **Action**, puis cliquez sur **Créer une tâche de base**.
3. Tapez un nom pour cette tâche et une description optionnelle.
4. Cliquez sur **OK**, puis sur **OK** encore une fois.
5. Sélectionnez la répétition puis cliquez sur **Suivant**.
6. Sélectionnez l'heure d'exécution du nettoyage de disque et cliquez sur **Suivant**. Le nettoyage de disque pouvant prendre du temps, il est conseillé de choisir un moment où le système fonctionne, mais n'est pas utilisé.
7. Sélectionnez **Démarrer un programme** et cliquez sur **Suivant**.
8. Sous **Programme/script**, cliquez sur **Parcourir**.
9. Tapez *cleanmgr.exe* et cliquez sur **Ouvrir**.
10. Étudiez le récapitulatif du calendrier que vous avez défini. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Terminer**. Le nettoyage de disque va s'exécuter selon la configuration.

Exécution du programme Défragmenteur de disque

Lorsque Microsoft® Windows Vista™ enregistre des fichiers sur le disque dur, il les divise souvent en plusieurs morceaux (ou *fragments*) afin qu'ils coïncident avec l'espace libre du disque. Lorsque vous essayez d'ouvrir un fichier fragmenté, il faut le récupérer à partir de plusieurs endroits, ce qui ralentit le processus.

Le programme Défragmenteur de disque regroupe les fichiers fragmentés sur le disque dur pour améliorer les performances du système, mais sans modifier l'emplacement des fichiers et dossiers.

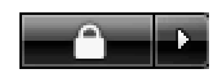
REMARQUE : L'exécution du programme Défragmenteur de disque peut prendre du temps. Elle peut s'effectuer sans assistance durant la nuit.

---

1. Enregistrez votre travail et fermez tous les programmes ouverts.
2. Appuyez simultanément sur les touches Ctrl, Alt et Suppr. du clavier.
3. Cliquez sur **Démarrer le Gestionnaire de tâches**.
4. Dans l'onglet Applications, sélectionnez tous les programmes répertoriés, puis cliquez sur **Fin de tâche**. Fermez le Gestionnaire des tâches.
5. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, choisissez **Tous les programmes**, **Accessoires**, **Outils système**, puis cliquez sur **Nettoyage de disque**.
6. Cliquez sur **Défragmenter maintenant**.

Si le Défragmenteur de disque ne cesse de se relancer, cela indique qu'un programme caché accède toujours au disque dur en tâche de fond. Redémarrez l'ordinateur en mode sans échec et réexécutez le programme Défragmenteur de disque :

1 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur la flèche située à côté du bouton **Cadenas** et cliquez sur **Redémarrer**.



2 Appuyez sur la touche F8 dès que le premier logo apparaît.
3 Dans le menu Options avancées de Windows, utilisez les touches fléchées pour sélectionner le **Mode sans échec**, puis appuyez sur la touche Entrée.
4 Appuyez de nouveau sur la touche Entrée pour sélectionner le système d'exploitation.
5 Ouvrez une session Windows Vista. Lorsque le message du Bureau apparaît, cliquez sur **Oui** pour confirmer le Mode sans échec.
6 Après le lancement de Windows Vista, utilisez la procédure précédente pour exécuter le programme Défragmenteur de disque.

Détection des éventuelles erreurs du disque dur

Suivez la procédure ci-dessous pour vérifier l'intégrité du disque dur sous Windows Vista. Fermez tous les programmes ouverts avant de lancer l'analyse du disque.

1 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Poste de travail**.
2 Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le disque dur que vous souhaitez vérifier, puis cliquez sur **Propriétés**.
3 Dans la fenêtre Propriétés, cliquez sur l'onglet **Outils**.
4 Sous Vérification des erreurs, cliquez sur **Vérifier maintenant**.
5 Si vous le souhaitez, cochez la case en regard de **Réparer automatiquement les erreurs de système de fichiers** et **Rechercher et tenter une récupération des secteurs défectueux**.
6 Cliquez sur **Démarrer**. En cas d'invite de redémarrage, cliquez sur **Oui** pour redémarrer l'ordinateur.

Caractéristiques de l'espace du disque dur

Il est *possible* que la capacité du disque dur des ordinateurs Hewlett-Packard et Compaq sur lesquels le système d'exploitation Windows Vista est préinstallé semble inférieure à celle indiquée dans les spécifications techniques du produit, dans la documentation ou sur l'emballage. Les fabricants et les documents commerciaux utilisent le système décimal (base 10) pour décrire la capacité d'un disque dur. Windows Vista ainsi que d'autres logiciels, tels que FDISK, utilisent quant à eux le système binaire (base 2).

En notation décimale, un méga-octet (Mo) correspond à 1 000 000 d'octets, et un giga-octet (Go) à 1 000 000 000 d'octets. En notation binaire, un méga-octet correspond à 1 048 576 octets, et un giga-octet à 1 073 741 824 octets. Cette différence entre les deux systèmes de mesure peut entraîner une variation entre la capacité indiquée par Windows Vista et celle spécifiée par ailleurs. La capacité de stockage du disque correspond à la capacité indiquée dans la documentation.

Windows Vista indique une capacité inférieure dans l'Explorateur Windows et dans la fenêtre Poste de travail car il affiche les informations concernant une seule partition à la fois. La première partition contient les informations nécessaires à la réinstallation du système.

Programme de maintenance recommandé

Chaque jour	Chaque semaine	Chaque mois	Chaque trimestre (ponctuellement)
Gestion des e-mails ■ Supprimez les messages électroniques d'origine inconnue. ■ N'ouvrez pas les pièces jointes non fiables. ■ Classez les messages.	**Protection contre les virus et les logiciels publicitaires ou espions** ■ Mettez à jour les fichiers de définition ou planifiez une mise à jour automatique hebdomadaire. ■ Exécutez une analyse complète ou planifiez une analyse automatique hebdomadaire.	**Utilisation de Windows Update** Vérifiez l'existence de mises à jour ou planifiez une mise à jour automatique mensuelle. (Consultez le *Mise en route* pour plus de détails.)	**Définition de nouveaux mots de passe** (Consultez le *Mise en route* pour plus de détails.)

Programme de maintenance recommandé (*suite*)

Chaque jour	Chaque semaine	Chaque mois	Chaque trimestre (ponctuellement)
	Optimisation des performances ■ Exécutez le programme Nettoyage de disque. (Reportez-vous au chapitre *Exécution du programme Nettoyage de disque* page 2.) ■ Exécutez le programme Défragmenteur de disque. (Reportez-vous à la *Exécution du programme Défragmenteur de disque* page 3). ■ Détectez les éventuelles erreurs de disque. (Reportez-vous au chapitre *Détection des éventuelles erreurs du disque dur* page 4.)	**Examen du menu Démarrer** Configurez le menu pour n'ouvrir que les applications nécessaires. 1 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, puis sur **Windows Defender**. 2 Cliquez sur **Outils**. 3 Cliquez sur **Explorateur de logiciels**. 4 Dans la liste des catégories, sélectionnez **Programmes de démarrage**. 5 Choisissez le programme dont vous voulez empêcher l'exécution et cliquez sur **Désactiver**.	**Nettoyage de l'ordinateur, du moniteur, du clavier et de la souris** Pour obtenir des instructions détaillées sur le nettoyage, visitez le site **http://www.hp.com/support** Sélectionnez vos pays/région et langue, recherchez le numéro de modèle de votre ordinateur, puis faites une recherche sur le mot-clé *nettoyage*.
	Nettoyage des fichiers du navigateur ■ Supprimez les cookies. ■ Supprimez le cache. ■ Supprimez les liens du dossier Historique.	**Nettoyage du Bureau** Supprimez ou désinstallez les icônes et les applications inutiles. (Reportez-vous au chapitre *Suppression de programmes inutilisés* page 2.)	

Programme de maintenance recommandé (*suite*)

Chaque jour	Chaque semaine	Chaque mois	Chaque trimestre (ponctuellement)
	Vidage de la Corbeille Le programme Nettoyage de disque permet d'effectuer entre autres cette tâche. (Reportez-vous à la *Exécution du programme Nettoyage de disque* page 2).	**Maintien de l'état général** ■ Vérifiez la propreté. ■ Vérifiez que rien n'obstrue la ventilation. ■ Vérifiez la fixation de l'ensemble des connexions et des câbles.	
	Sauvegarde des fichiers importants sur CD ou DVD (Reportez-vous à la *Création de disques de sauvegarde de données* page 1).	**Création d'un point de restauration** (Reportez-vous à la *Restauration du système Microsoft* page 29).	

Dépannage des problèmes

Cette section contient une série de tableaux qui décrivent des solutions pour certains problèmes pouvant survenir lors de l'utilisation de l'ordinateur. Chaque tableau se présente comme suit :

- La colonne **Symptôme** décrit le signe ou le message d'avertissement relatif au type de problème.
- La colonne **Solution** décrit les opérations à effectuer pour tenter de résoudre le problème.

Les tableaux apparaissent dans l'ordre suivant :

- CD audio
- Lecteurs de CD et de DVD
- Vidéo
- Affichage (moniteur)
- Disque dur
- Installation du matériel
- Accès à Internet
- Clavier et souris
- Alimentation
- Performance
- Divers

Pour en savoir plus sur les problèmes de moniteur ou les problèmes propres à votre imprimante, reportez-vous à la documentation fournie par le fabricant du produit.

CD audio

Symptôme	Solution
Aucun son n'est produit.	Appuyez sur le bouton Muet du clavier pour vérifier l'activation de cette fonction. *– ou –* **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Panneau de configuration**. **2** Cliquez sur **Matériel et son**, puis sur **Ajuster le volume du système**. **3** Si le volume des applications est désactivé, cliquez sur le bouton Muet pour le réactiver.
	Cliquez sur l'icône **Volume** ( ) dans la barre des tâches, ou utilisez les commandes du clavier pour augmenter le volume.
	Vérifiez que des haut-parleurs alimentés (actifs) sont allumés.
	Éteignez l'ordinateur et rebranchez les haut-parleurs.
	Appuyez sur le bouton Veille (certains modèles uniquement) ou sur la touche Échap du clavier pour sortir du mode veille.
	Remplacez le système de haut-parleurs passifs par un système de haut-parleurs actifs (vendus séparément). Les haut-parleurs actifs ont un câble d'alimentation et un bouton de mise en marche ; ils se branchent au connecteur de Sortie audio Out (vert) de l'ordinateur.
	Débranchez les éventuels écouteurs connectés à l'ordinateur.
Des erreurs de codec se produisent lors de la lecture de certains fichiers audio.	Ouvrez le fichier dans le Lecteur Windows Media. Vérifiez que le Lecteur Windows Media est configuré pour le téléchargement automatique des fichiers codec. ■ Si le bon fichier codec est disponible, vous pouvez lire le fichier audio. Notez que le téléchargement des fichiers codec exige une connexion à Internet. ■ Si le bon fichier codec n'est pas disponible, vérifiez l'existence d'une mise à jour pour le Lecteur Windows Media. Pour en savoir plus, ouvrez l'aide en ligne du Lecteur Windows Media, puis effectuez une recherche sur *codec*.

Lecteurs de CD et de DVD

Symptôme	Solution
Le lecteur de CD ou de DVD ne parvient pas à lire un disque ou démarre trop lentement.	Vérifiez que le disque est bien inséré, au centre du plateau, la face portant l'étiquette vers le haut.
	Attendez au moins 30 secondes pour laisser au lecteur le soin de déterminer le type de support à lire.
	Nettoyez le disque avec un kit de nettoyage de disque, disponible dans la plupart des magasins d'informatique.
	Le pilote peut être altéré ou obsolète. Consultez la section *Mise à jour de pilotes* page 29 pour plus de détails sur la réinstallation et la mise à jour des pilotes.
Impossible de retirer un CD ou un DVD.	Mettez l'ordinateur sous tension et appuyez sur le bouton Éjecter près du lecteur pour ouvrir le plateau. Si vous pensez que le bouton Éjecter présente un problème : **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Poste de travail**. **2** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le lecteur de CD ou de DVD à ouvrir. **3** Sélectionnez **Éjecter** dans le menu.
Mon minidisque est tombé à l'intérieur de l'ordinateur.	Sur tous les ordinateurs Slimline, le lecteur de CD/DVD est installé en position verticale. Les CD et les DVD de taille standard se logent correctement à la verticale. Toutefois, si vous utilisez un minidisque, vous devez d'abord renverser l'ordinateur sur le côté avant d'insérer le disque dans le lecteur. **1** Mettez-vous face à l'ordinateur et couchez-le sur le côté droit. **2** Appuyez sur le bouton d'éjection pour ouvrir le plateau du lecteur. **3** Placez le minidisque dans la cavité du plateau et appuyez de nouveau sur le bouton d'éjection pour fermer le plateau.

Lecteurs de CD et de DVD (*suite*)

Symptôme	Solution
Impossible de créer (graver) un disque.	Vérifiez que le disque est bien inséré, au centre du plateau, la face portant l'étiquette vers le haut.
	Vérifiez si vous utilisez un disque d'un type adapté au lecteur. Essayez d'utiliser un disque d'une autre marque.
	Assurez-vous que le disque est propre et qu'il n'est pas endommagé. Si l'enregistrement s'est arrêté lors de la session d'enregistrement, le disque peut être endommagé ; utilisez un autre disque.
	Utilisez un type de disque adapté au type de fichiers que vous enregistrez.
	Si vous utilisez un disque CD-R, assurez-vous qu'il est vide pour pouvoir enregistrer des CD audio et qu'il est vide ou réinscriptible (c.-à-d. avec de l'espace pour ajouter d'autres fichiers de données) pour pouvoir enregistrer des CD de données.
	Vérifiez que vous utilisez le type de disque approprié lorsque vous effectuez une copie de disque. Certains programmes d'enregistrement ne peuvent enregistrer que vers un disque de même type que l'original. Par exemple, pour enregistrer le contenu d'un DVD, vous devez utiliser un disque a DVD+R/-R ou DVD+RW/-RW et pour enregistrer le contenu d'un CD, vous devez utiliser un disque CD-R ou CD-RW.
	Assurez-vous que le disque se trouve dans le bon lecteur et spécifiez bien ce lecteur dans le logiciel d'enregistrement de CD ou DVD.
	Sélectionnez une vitesse de gravure plus lente pour le lecteur, si l'option est disponible.
	Le logiciel d'enregistrement ne vous permet pas d'ajouter une piste si celle-ci dépasse l'espace disponible sur le disque. Vous pouvez faire de la place en supprimant une ou plusieurs pistes de la liste avant d'enregistrer les fichiers sur le disque.
	Fermez toutes les fenêtres et tous les programmes avant d'enregistrer.
	Vérifiez qu'il y a suffisamment d'espace libre sur le disque dur pour permettre d'y stocker une copie temporaire du contenu du disque. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Poste de travail**. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le disque dur et sélectionnez **Propriétés** pour afficher l'espace disponible.
	Si vous utilisez un réseau, copiez les fichiers du lecteur réseau sur votre disque dur avant de les enregistrer sur un disque.
	Fermez tous les programmes et toutes les fenêtres, puis redémarrez votre ordinateur.

Lecteurs de CD et de DVD (*suite*)

Symptôme	Solution
Impossible d'ajouter des données à un DVD.	Vérifiez que vous avez bien choisi l'option d'enregistrement adéquate (ajout de fichiers de données) dans le logiciel de gravure sur un DVD.
Les titres des pistes audio n'apparaissent pas pour le CD.	L'ordinateur doit être connecté à Internet si vous désirez que les informations sur l'artiste, les titres et les pistes s'affichent lors de la lecture de CD audio. Ces informations ne sont pas enregistrées sur le disque.
	Les informations sur les pistes ne sont pas disponibles pour tous les types de CD.
Un message d'erreur apparaît lors de la capture de vidéo.	Il se peut que vous ayez à sélectionner le périphérique de capture si votre ordinateur dispose à la fois d'un périphérique de capture numérique et d'un périphérique de capture analogique. Pour savoir comment changer la sélection du périphérique vidéo, consultez le menu d'aide du programme de capture vidéo.
Impossible de lire un film gravé sur un DVD sur un lecteur de DVD.	Votre lecteur de DVD ne peut pas lire des fichiers vidéo enregistrés sur le DVD sous forme de fichiers de données. Pour pouvoir regarder le film gravé, utilisez un programme d'enregistrement vidéo. Certains fichiers vidéo enregistrés peuvent être lus par un ordinateur, mais pas sur un lecteur de DVD de salon.

Vidéo

Symptôme	Solution
Impossible de lire certains fichiers vidéo.	Le fichier peut être altéré ou dans un format non pris en charge. Ouvrez le fichier vidéo dans un logiciel de montage vidéo, puis enregistrez le fichier dans un format pris en charge.
Des erreurs de codec se produisent lors de la lecture de certains fichiers vidéo.	Ouvrez le fichier dans le Lecteur Windows Media. Vérifiez que le Lecteur Windows Media est configuré pour le téléchargement automatique des fichiers codec. ■ Si le bon fichier codec est disponible, vous pouvez lire le fichier audio. Notez que le téléchargement des fichiers codec exige une connexion à Internet. ■ Si le bon fichier codec n'est pas disponible, vérifiez l'existence d'une mise à jour pour le Lecteur Windows Media. Pour en savoir plus, ouvrez l'aide en ligne du Lecteur Windows Media, puis effectuez une recherche sur *codec*.

Vidéo (*suite*)

Symptôme	Solution
Message d'erreur : *Les fichiers nécessaires à l'affichage de la vidéo sont absents ou endommagés.*	**1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Poste de travail**, puis sélectionnez **Propriétés**. **2** Sous Tâches, cliquez sur **Gestionnaire de périphériques**. **3** Cliquez sur le signe plus (**+**) à côté de **Contrôleurs audio, vidéo et jeu**. **4** Cliquez avec le bouton droit sur **Tuner TV** (certains modèles uniquement) et sélectionnez **Mettre à jour le pilote**. **5** Sélectionnez **Chercher automatiquement un pilote mis à jour**. **6** Suivez les instructions affichées à l'écran pour mettre le pilote à jour. **7** Redémarrez l'ordinateur si vous y êtes invité.

Affichage (moniteur)

Outre les informations fournies ci-dessous, reportez-vous à la documentation accompagnant votre moniteur.

Symptôme	Solution
L'écran est occulté et le voyant d'alimentation est atteint.	Rebranchez le câble d'alimentation au dos du moniteur et à la prise murale.
	Appuyez sur le bouton d'alimentation à l'avant du moniteur.
L'écran n'affiche rien.	Appuyez sur la barre d'espace ou déplacez la souris pour réactiver l'affichage.
	Appuyez sur le bouton Veille (certains modèles uniquement) ou sur la touche Échap du clavier pour sortir du mode veille.
	Appuyez ensuite sur le bouton de mise sous tension pour allumer l'ordinateur.
	Assurez-vous qu'aucune broche du connecteur vidéo du moniteur n'est endommagée : ■ Si l'une des broches est endommagée, remplacez le câble de connexion du moniteur. ■ Si toutes les broches sont en bon état, rebranchez le câble de connexion du moniteur à l'ordinateur.
Les images affichées à l'écran sont trop grandes, trop petites ou floues.	Réglez le paramètre de résolution du moniteur dans Windows Vista : **1** Cliquez sur le Bureau avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Personnaliser**. **2** Cliquez sur **Paramètres d'affichage**. **3** Ajustez le curseur **Résolution** si nécessaire.

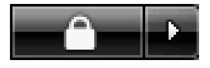
Disque dur

Symptôme	Solution
L'ordinateur semble bloqué et ne répond pas.	Utilisez le Gestionnaire des tâches de Windows pour fermer les programmes qui ne répondent pas, ou pour redémarrer votre ordinateur : **1** Appuyez simultanément sur les touches Ctrl, Alt et Suppr. du clavier. **2** Cliquez sur **Démarrer le Gestionnaire de tâches**. **3** Sélectionnez le programme qui ne répond pas, puis cliquez sur **Fin de tâche**. *– ou –* Si le problème persiste après avoir fermé le programme, redémarrez l'ordinateur : **a** Appuyez simultanément sur les touches Ctrl, Alt et Suppr. du clavier. **b** Cliquez sur la flèche située à côté du **bouton Éteindre** puis sur **Redémarrer**. **c** Si cela ne marche pas, appuyez sur le bouton de mise en marche pendant cinq secondes ou plus pour éteindre l'ordinateur. Appuyez ensuite sur le bouton de mise en marche.
Le système affiche un message d'erreur concernant le disque dur.	Appuyez sur le bouton Aide **?** du clavier pour ouvrir la fenêtre Centre d'aide et de Support, ou reportez-vous au *Guide de garantie limitée et de support* pour contacter le centre d'assistance technique.

Installation du matériel

Symptôme	Solution
Un nouveau périphérique n'est pas détecté par le système.	Installez le pilote du périphérique à partir du CD accompagnant le périphérique, ou téléchargez et installez le pilote à partir du site Web du fabricant. Vous avez peut-être besoin d'une mise à jour d'un pilote pour Windows Vista. Demandez la mise à jour directement au vendeur du périphérique. Si le périphérique provient de la société HP, consultez notre site Web. Consultez le *Guide de garantie limitée et de support* pour plus de détails.
	Assurez-vous que tous les connecteurs sont bien raccordés et que leurs broches ne sont pas pliées.
	Éteignez l'ordinateur, mettez le périphérique externe sous tension, puis rallumez l'ordinateur afin d'intégrer le périphérique dans le système.
	Redémarrez l'ordinateur et suivez les instructions pour accepter les changements.
	Désélectionnez, dans le système d'exploitation, les paramètres automatiques relatifs à la carte, puis choisissez une configuration de base n'occasionnant pas de conflits de ressources. Vous pouvez également reconfigurer ou désactiver les périphériques pour résoudre le conflit de ressources.
Un nouveau périphérique ne fonctionne pas.	Pour installer ou désinstaller un pilote de périphérique, vous devez vous connecter en tant qu'administrateur système. Pour changer d'utilisateur, cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur la **flèche** située à côté du bouton **Cadenas** et cliquez sur **Changer d'utilisateur**. Choisissez un utilisateur disposant de privilèges d'administration.

Installation du matériel (*suite*)

Symptôme	Solution
Un périphérique nouveau ou existant ne fonctionne pas après l'installation d'un autre périphérique.	Pour résoudre ce problème d'incompatibilité, vous devez désactiver l'un des périphériques, ou désinstaller un pilote périmé. **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Poste de travail**, puis sélectionnez **Propriétés**. **2** Sous **Tâches**, cliquez sur **Gestionnaire de périphériques**. **3** Cliquez sur le symbole plus (**+**) à côté du périphérique problématique : les conflits sont signalés par un point d'exclamation jaune à côté du périphérique. Le point d'exclamation signifie qu'il y a un conflit de périphériques ou un autre problème avec le périphérique. Les points d'exclamation ne s'affichent pas toujours lorsqu'un périphérique est défectueux. **4** Si vous avez supprimé un périphérique et que son pilote est affiché dans le Gestionnaire de périphériques, cela peut être la cause du conflit. Pour désinstaller le pilote obsolète afin que le nouveau puisse fonctionner correctement, effectuez les opérations suivantes : Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le périphérique en question, cliquez sur **Désinstaller**, puis sur **OK**. **5** Double-cliquez sur le nom du périphérique et sélectionnez **Propriétés**. **6** Si l'onglet est disponible, cliquez sur **Ressources** pour vérifier l'éventuelle présence d'un conflit de périphériques. **7** Cliquez sur l'onglet **Général** pour contrôler l'activation du périphérique et son bon fonctionnement. Si le bouton est disponible, cliquez sur **Dépannage** et suivez les instructions données par l'Assistant Résolution de problèmes de périphériques. **8** Redémarrez l'ordinateur. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur la **flèche** située à côté du bouton **Cadenas** et cliquez sur **Redémarrer**. 

Accès à Internet

Symptôme	Solution
Impossible d'établir une connexion à Internet.	Vérifiez les paramètres Internet ou contactez votre fournisseur d'accès pour obtenir de l'aide.
	Vérifiez si vous utilisez des câbles adaptés à votre type de connexion Internet. Votre ordinateur peut être équipé d'un modem et d'une carte réseau Ethernet (également appelée carte d'interface réseau ou NIC). Un modem utilise un câble de téléphone standard pour établir une connexion par réseau commuté. Une carte NIC utilise un câble réseau pour se connecter à un réseau local (LAN). Ne reliez pas un câble téléphonique à la carte réseau. Ne branchez jamais un câble réseau dans une prise de ligne téléphonique (vous risqueriez d'endommager la carte réseau). Pour plus d'informations concernant la connexion à Internet, appuyez sur le bouton Aide **?** du clavier pour ouvrir la fenêtre Centre d'aide et de Support.
	Vérifiez que le navigateur Web est installé et configuré pour fonctionner avec votre fournisseur de services Internet.
	Essayez de vous connecter plus tard, ou prenez contact avec votre fournisseur d'accès.
Impossible de démarrer automatiquement des programmes Internet.	Ouvrez une session Internet et lancez le programme de votre choix.
Le chargement des pages Web est lent.	Assurez-vous que la vitesse du modem et le port COM appropriés ont été sélectionnés : **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Panneau de configuration**. **2** Cliquez sur **Matériel et son**. **3** Double-cliquez sur l'icône **Options de modems et téléphonie**. **4** Sélectionnez l'onglet **Modems**, puis cliquez sur le bouton **Propriétés**. **5** Dans la zone *État du périphérique*, assurez-vous que le modem fonctionne correctement. Notez que le chargement des pages Web n'est pas toujours aussi rapide que celui des fichiers stockés sur l'ordinateur. Le chargement des pages peut être ralenti en cas de saturation ponctuelle du site Web.

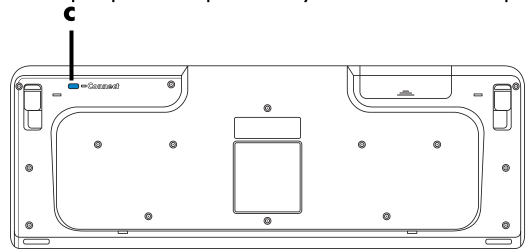
Accès à Internet (*suite*)

Symptôme	Solution
Le programme AOL s'affiche à l'écran même s'il n'est pas utilisé.	Essayez de supprimer le programme AOL. Pour désinstaller AOL : **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Panneau de configuration**. **2** Cliquez sur **Désinstaller un programme**. **3** Sélectionnez **America Online**, cliquez sur le bouton **Désinstaller** et suivez les instructions à l'écran. **REMARQUE :** La désinstallation du programme AOL n'annulera pas votre compte chez AOL.
La page d'accueil du navigateur Internet n'est plus celle de mon choix.	Un *logiciel espion* peut résider sur votre ordinateur. Un logiciel espion s'exécute en général automatiquement à l'arrière plan sur l'ordinateur pour collecter et envoyer des informations à votre sujet ou concernant votre utilisation de l'ordinateur à une autre personne ou un autre système sur Internet. Vous pouvez détecter et supprimer ce type de logiciel de l'ordinateur à l'aide de l'un des programmes conçus à cet effet disponibles, notamment Windows Defender. Pour rechercher les logiciels espions à l'aide de Windows Defender : **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, puis sur **Windows Defender**. **2** Cliquez sur **Analyser**. De nombreux programmes de protection antivirus répandus offrent également des outils pour analyser et supprimer les logiciels espions de l'ordinateur. Conseils pour éviter la présence d'un logiciel espion sur votre ordinateur : ■ N'installez pas des programmes si vous n'êtes pas sûr de la fiabilité de leur provenance. Recherchez attentivement sur le site Web de l'éditeur des informations sur le contenu du programme. ■ Ne cliquez pas automatiquement sur **Oui** lorsqu'une fenêtre de téléchargement vous demande si vous voulez installer un programme sur votre ordinateur. Lisez le message dans la fenêtre et vérifiez qu'il s'agit bien d'un programme que vous souhaitez.
Des fenêtres publicitaires indésirables s'affichent sur l'ordinateur en cas de connexion à Internet.	Ce problème est en général provoqué par un *logiciel publicitaire*. Vous pouvez configurer votre navigateur Web pour bloquer les fenêtres publicitaires (cliquez sur **Outils**, puis sur **Bloqueur de fenêtre publicitaire intempestive** dans Internet Explorer). Pour supprimer ce type de logiciel de votre ordinateur, utilisez le programme antiespion/publicité fourni avec le système (certains modèles uniquement) ou l'un des programmes conçus à cet effet disponibles. Notez que de nombreux programmes de protection antivirus répandus offrent des outils pour analyser et supprimer les logiciels publicitaires de l'ordinateur.

Clavier et souris

Symptôme	Solution
Votre ordinateur ne reconnaît pas les commandes ou les combinaisons de touches du clavier.	Éteignez l'ordinateur en utilisant la souris, reconnectez le clavier à l'arrière de l'ordinateur, puis allumez votre ordinateur.
Le bouton Imprimer du clavier ne fonctionne pas.	Utilisez l'élément de menu Imprimer dans le programme (se trouve en général dans le menu Fichier).
Le clavier ou la souris sans fil ne fonctionne pas ou n'est pas détecté(e) après l'installation.	Vérifiez les problèmes suivants : ■ Vérifiez que la souris et le clavier se trouvent dans la zone de couverture du récepteur. ■ Remplacez les piles dans le clavier et la souris. Éteignez les périphériques, retirez le couvercle des piles, retirez les anciennes piles et insérez des nouvelles piles alcalines. N'utilisez pas de piles rechargeables. ■ Assurez-vous que la souris n'est pas en mode veille (après 20 minutes d'inactivité). Cliquez sur le bouton gauche de la souris pour la réactiver. Resynchronisez le clavier et la souris avec le récepteur. **1** Branchez le récepteur sur un port USB de votre ordinateur. Le cas échéant, utilisez un des ports USB situés à l'avant de l'ordinateur. **2** Appuyez sur le bouton Connect (**a**) sur le récepteur (également le voyant lumineux) et maintenez-le enfoncé pendant 5 à 10 secondes, jusqu'à ce que le voyant bleu commence à clignoter. **3** Assurez-vous que la souris est allumée, puis appuyez sur le bouton Connect (**b**) sous la souris et maintenez-le enfoncé jusqu'à ce que le voyant bleu du récepteur cesse de clignoter. **REMARQUE :** Le récepteur est programmé pour que la connexion soit établie dans un délai de 60 secondes. Afin de vous assurer que la connexion a bien été établie avant l'expiration du délai, déplacez la souris et vérifiez la réponse sur l'écran.

Clavier et souris (*suite*)

Symptôme	Solution
Le clavier ou la souris sans fil ne fonctionne pas ou n'est pas détecté(e) après l'installation. (*suite*)	Lorsque la souris est bien connectée, répétez la même procédure avec le clavier. **1** Appuyez sur le bouton Connect sur le récepteur et maintenez-le enfoncé pendant 5 à 10 secondes, jusqu'à ce que le voyant bleu commence à clignoter. **2** Appuyez sur le bouton Connect (**c**) sous le clavier et maintenez-le enfoncé jusqu'à ce que le voyant bleu du récepteur cesse de clignoter.  ■ Reportez-vous à la documentation fournie avec le clavier et la souris.
La souris (avec câble) ne fonctionne pas ou n'est pas détectée après l'installation.	Débranchez et rebranchez le câble de la souris à l'ordinateur.
	Si la souris n'est toujours pas détectée, éteignez l'ordinateur, reconnectez le câble de la souris, puis rallumez l'ordinateur.
Le curseur ne suit pas les mouvements de la souris.	Redémarrez votre ordinateur à l'aide du clavier : **1** Appuyez simultanément sur les touches Alt et Tabulation pour accéder à une application ouverte. **2** Appuyez simultanément sur les touches Ctrl et S pour enregistrer les modifications dans l'application sélectionnée (Ctrl+S est le raccourci clavier de la commande Enregistrer pour la plupart, *mais pas toutes* —, les applications). **3** Une fois les modifications enregistrées dans toutes les applications ouvertes, appuyez simultanément sur les touches Ctrl et Échap pour afficher le menu Démarrer. **4** Utilisez les touches fléchées pour sélectionner le bouton **Flèche** à côté du bouton **Cadenas**. Sélectionnez **Éteindre** puis appuyez sur la touche Entrée sur le clavier.  **5** Une fois la procédure d'arrêt terminée, branchez la prise de la souris à l'arrière de l'ordinateur et allumez votre ordinateur.

Clavier et souris (*suite*)

Symptôme	Solution
Le curseur suit lentement les mouvements de la souris.	Si vous utilisez une souris avec une boule, nettoyez la boule. Pour obtenir des instructions détaillées sur le nettoyage, visitez le site **http://www.hp.com/support** Sélectionnez vos pays/région et langue, recherchez le numéro de modèle de votre ordinateur, puis faites une recherche sur le mot-clé *nettoyage*.
	Si vous avez une souris avec une boule, placez-la sur un tapis à souris ou une autre surface rugueuse. Si vous avez une souris optique, essayez de l'utiliser sur une surface moins réfléchissante.
Le curseur ne se déplace pas lorsque les touches fléchées du pavé numérique sont utilisées.	Appuyez sur la touche Verr num. Si vous voulez utiliser les touches fléchées du pavé numérique, le voyant Verr num doit être éteint.
Le curseur de la souris ne se déplace que dans le sens horizontal ou vertical (ou se déplace mal à l'écran).	Retirez la boule de la souris (en faisant pivoter le couvercle dans le sens inverse des aiguilles d'une montre) et nettoyez-la à l'aide d'un chiffon humide non pelucheux (n'utilisez pas de papier). Nettoyez également les roulettes sur lesquelles la boule se déplace.
Les mouvements de la souris optique et du curseur ne sont pas synchronisés.	Placez la souris sur un tapis pour souris ou une feuille de papier blanc. Essuyez la lentille du capteur photoélectrique à la base de la souris avec un chiffon non pelucheux (n'utilisez pas de papier).
Le curseur se déplace trop rapidement ou lentement.	Réglez la vitesse du curseur : **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Panneau de configuration**, **Matériel et son**, puis sur **Souris**. **2** Cliquez sur l'onglet **Options du pointeur**. **3** Déplacez le curseur **Mouvement** vers **Lente** ou **Rapide** pour diminuer ou augmenter la vitesse à laquelle le pointeur (curseur) réagit au mouvement de la souris. **4** Cliquez sur **OK**.

Alimentation

Symptôme	Solution
L'ordinateur refuse de démarrer ou de s'allumer.	Assurez-vous que les câbles qui relient l'ordinateur à la source d'alimentation externe sont correctement branchés.
	Lorsque les câbles reliant l'ordinateur à une source d'alimentation sont bien branchés et que la prise murale fonctionne correctement, le témoin d'alimentation vert à l'arrière de l'ordinateur doit s'allumer. Si ce n'est pas le cas, reportez-vous au *Guide de garantie limitée et de support* pour contacter l'assistance technique.
	Si l'écran (moniteur) n'affiche rien, le moniteur est probablement mal connecté. Connectez le moniteur à l'ordinateur, puis branchez-le et allumez-le. Reportez-vous à la section Affichage (moniteur) du dépannage à la page 14.
	Placez le sélecteur de tension sur la position appropriée pour votre pays ou région, ou consultez le *Guide de garantie limitée et de support* pour contacter le Centre d'assistance technique.
	Testez la prise en y connectant un autre dispositif électrique.
	Vous avez peut-être installé un module de mémoire vive (RAM) incompatible. Réinstallez l'ancien module mémoire pour rétablir l'état initial de votre ordinateur. Consultez le *Manuel de mise à niveau et d'entretien* pour plus de détails.
	Reconnectez les câbles de données et d'alimentation du disque dur. Consultez le *Manuel de mise à niveau et d'entretien* pour plus de détails.
Le message *Disque système invalide ou Disque non système ou Erreur disque* apparaît.	Lorsque le voyant d'activité s'éteint, retirez le disque et appuyez sur la barre d'espace. L'ordinateur devrait maintenant démarrer normalement.
L'ordinateur ne s'éteint pas lorsque le bouton de mise en marche (On) est activé.	Appuyez sur le bouton de mise en marche (On) et maintenez-le enfoncé jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne.
L'ordinateur s'éteint automatiquement.	Les conditions de température ambiante sont trop élevées. Laissez l'ordinateur refroidir. Vérifiez que les aérations de l'ordinateur ne sont pas obstruées et que le ventilateur interne fonctionne. Il est possible que votre ordinateur ne soit pas équipé d'un ventilateur interne.
L'affichage de la date et de l'heure de l'ordinateur est incorrect.	Il est possible que la pile de l'horloge temps réel doive être remplacée. La durée de vie de cette pile est d'environ sept ans. Avant de remplacer la pile, essayez de régler la date et l'heure de votre système d'exploitation en utilisant le Panneau de configuration. Si le problème persiste, remplacez la pile. Consultez le *Manuel de mise à niveau et d'entretien* pour plus de détails sur le remplacement de la pile.

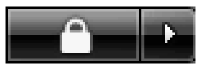
Performance

Symptôme	Solution
Le temps d'ouverture ou de réponse des applications et des fichiers augmente.	Si vous avez créé plusieurs comptes d'utilisateur sur l'ordinateur, vérifiez que d'autres utilisateurs n'ont pas ouvert de session. En cas d'ouverture simultanée de plusieurs sessions, les ressources système doivent être partagées entre les différents utilisateurs.
	Exécutez le programme Nettoyage de disque pour supprimer les fichiers superflus (notamment les fichiers Internet temporaires, les composants et programmes installés que vous n'utilisez plus et les fichiers de la Corbeille) du disque dur : 1 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, **Accessoires**, **Outils système**, puis cliquez sur **Nettoyage de disque**. 2 Sélectionnez le disque que vous voulez nettoyer. 3 Choisissez les types de fichiers à supprimer en cochant les cases correspondantes dans la liste. 4 Cliquez sur **OK**, puis sur **Oui** pour supprimer définitivement les fichiers.
	Exécutez le programme Défragmenteur de disque pour regrouper les fichiers fragmentés sur le disque dur pour améliorer les performances du système, mais sans modifier l'emplacement des fichiers et dossiers. **REMARQUE :** L'exécution du programme Défragmenteur de disque peut prendre du temps. Il est conseillé de l'exécuter durant la nuit. Pour exécuter le programme Défragmenteur de disque : 1 Enregistrez votre travail et fermez tous les autres programmes. 2 Appuyez simultanément sur les touches Ctrl, Alt et Suppr. du clavier. 3 Cliquez sur **Démarrer le Gestionnaire de tâches**. 4 Dans l'onglet Applications, sélectionnez tous les programmes répertoriés, puis cliquez sur **Fin de tâche**. 5 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, choisissez **Tous les programmes**, **Accessoires**, **Outils système**, puis cliquez sur **Défragmenteur de disque**. 6 Cliquez sur **Défragmenter maintenant**.

Performance (*suite*)

Symptôme	**Solution**
Le temps d'ouverture ou de réponse des applications et des fichiers augmente. (*suite*)	Supprimez les programmes inutilisés : **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Panneau de configuration**. **2** Cliquez sur **Désinstaller un programme**. La fenêtre Programmes et fonctions apparaît. **3** Choisissez le programme à supprimer, puis cliquez sur **Désinstaller**. Suivez les instructions à l'écran.
	Détectez d'éventuelles erreurs du disque dur : **1** Fermez tous les programmes en cours et toutes les fenêtres ouvertes. **2** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Poste de travail**. **3** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le disque dur que vous souhaitez vérifier, puis cliquez sur **Propriétés**. **4** Dans la fenêtre Propriétés système, cliquez sur l'onglet **Outils**. **5** Sous Vérification des erreurs, cliquez sur **Vérifier maintenant**. **6** Si vous le souhaitez, cochez la case en regard de **Réparer automatiquement les erreurs de système de fichiers** et **Rechercher et tenter une récupération des secteurs défectueux**. **7** Cliquez sur **Démarrer**. En cas d'invite de redémarrage, cliquez sur **Oui** et laissez l'ordinateur redémarrer.

Divers

Symptôme	Solution
Un message de *mémoire insuffisante* s'affiche.	Fermez tous les programmes ouverts et réessayez de lancer la tâche, ou redémarrez l'ordinateur (cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur la **flèche** située à côté du bouton **Cadenas** et cliquez sur **Redémarrer**). Si le message continue à s'afficher, il est conseillé d'acheter et d'installer de la mémoire supplémentaire. 
Le télécapteur ne reçoit pas de signal de la télécommande (certains modèles uniquement).	**1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Poste de travail**, puis sélectionnez **Propriétés**. **2** Sous Tâches, cliquez sur **Gestionnaire de périphériques**. **3** Cliquez sur le signe plus (**+**) à côté de **Contrôleurs USB**. **4** Si eHome Infrared Receiver figure dans la liste sous Contrôleurs USB, c'est que Windows Vista détecte le récepteur infrarouge correctement. Dans le cas contraire, passez à l'étape suivante. **5** Débranchez l'extrémité du câble USB sur le télécapteur de l'ordinateur et branchez-la au même port USB. **6** Déconnectez tous les autres périphériques USB, laissez le télécapteur branché, puis redémarrez l'ordinateur. Une fois que le télécapteur apparaît dans la fenêtre Gestionnaire de périphériques, reconnectez les autres périphériques USB.
Le lecteur de carte mémoire (certains modèles uniquement) ne peut pas lire la carte mémoire.	N'insérez ni ne retirez de carte mémoire quand le voyant clignote. Cela pourrait entraîner une perte de données ou endommager définitivement la carte.
	Certaines cartes sont munies d'un interrupteur de lecture/écriture ou de sécurité. Assurez-vous que l'interrupteur de lecture/écriture autorise l'écriture avant de tenter un enregistrement de données.
	Vérifiez que le volume des données que vous enregistrez n'excède pas la limite de stockage de la carte.
	Assurez-vous que le format de la carte mémoire fait partie des formats pris en charge : CompactFlash (I, II et Microdrive), Memory Stick, Memory Stick Pro, MultiMedia, Secure Digital, SmartMedia ou xD. D'autres types peuvent être pris en charge sur certains modèles.
	Assurez-vous que la carte mémoire est entièrement insérée dans le logement approprié.
	Examinez s'il y a de la poussière ou autre susceptible d'obstruer un orifice ou de détériorer un contact métallique sur les extrémités de la carte mémoire. Nettoyez les contacts avec un chiffon non pelucheux légèrement imbibé d'isopropanol. Remplacez la carte mémoire, si nécessaire.

Réparation de problèmes logiciels

Lorsque l'ordinateur fonctionne normalement, il utilise le système d'exploitation et les programmes installés. Si votre ordinateur fonctionne anormalement ou s'il s'arrête à cause d'un logiciel, vous êtes peut-être en mesure de le réparer.

Pour réparer certains logiciels, il suffit parfois de redémarrer votre ordinateur, mais d'autres fois il est nécessaire d'exécuter une réinstallation système à partir de fichiers sur votre disque dur.

REMARQUE : Il est important de respecter l'ordre des méthodes de réparation de l'ordinateur décrit dans ce document.

Vue d'ensemble des réparations logicielles

Cette section répertorie les méthodes à votre disposition pour réparer l'ordinateur en cas de problèmes rencontrés au niveau des logiciels. Des instructions détaillées sur chaque méthode figurent dans les sections qui suivent. Respectez l'ordre des procédures à exécuter ci-dessous :

- Redémarrage du système
- Arrêt de l'ordinateur
- Mise à jour de pilotes
- Restauration du système Microsoft
- Réinstallation des logiciels et des pilotes
- Réinstallation système

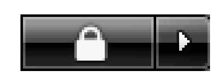
REMARQUE : Si vous remplacez votre disque dur, vous devez uniquement exécuter la réinstallation système.

Redémarrage du système

Le redémarrage est la méthode la plus simple pour réparer votre ordinateur. Lorsque vous redémarrez votre ordinateur, ce dernier réamorce le système d'exploitation et les logiciels dans sa mémoire.

Pour redémarrer votre ordinateur :

1 Fermez tous les programmes en cours et toutes les fenêtres ouvertes.
2 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**.
3 Cliquez sur la **flèche** située à côté du bouton **Cadenas** puis **Redémarrer**.

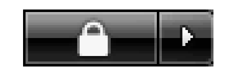


Arrêt de l'ordinateur

Lorsque vous éteignez et rallumez votre ordinateur, vous le forcez à réamorcer le système d'exploitation dans sa mémoire, ce qui efface certaines informations de suivi. Cela peut éliminer certains problèmes susceptibles de subsister après un simple redémarrage.

Pour éteindre votre ordinateur :

1 Fermez tous les programmes en cours et toutes les fenêtres ouvertes.
2 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**.
3 Cliquez sur la **flèche** située à côté du bouton **Cadenas** puis **Éteindre**.



4 Allumez votre ordinateur en appuyant sur le bouton marche/arrêt.

Mise à jour de pilotes

Un *pilote* est un logiciel qui permet à un ordinateur de communiquer avec un périphérique connecté, par exemple une imprimante, un lecteur de disque dur, une souris ou un clavier.

Effectuez la procédure suivante pour mettre à jour un pilote ou revenir à une version antérieure du pilote si le plus récent ne résout pas votre problème :

1. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Poste de travail**, puis sélectionnez **Propriétés**.
2. Sous Tâches, cliquez sur **Gestionnaire de périphériques**.
3. Cliquez sur le signe plus (**+**) pour développer le périphérique que vous souhaitez mettre à jour ou restaurer (par exemple, Lecteurs de CD-ROM/DVD).
4. Double-cliquez sur l'élément concerné (par exemple, Graveur de DVD HP 640b), puis cliquez sur l'onglet **Pilote**.
5. Pour mettre un pilote à jour, cliquez sur **Mettre à jour le pilote** et suivez les instructions à l'écran.

   – ou –

   Pour revenir à une version antérieure d'un pilote, cliquez sur **Restaurer le pilote** et suivez les instructions à l'écran.

Restauration du système Microsoft

Microsoft Windows Vista inclut une fonction qui vous permet de retrouver une configuration de l'ordinateur préalablement enregistrée avant l'apparition du problème de logiciel actuel. Ceci est rendu possible par la création d'un *point de reprise* à partir duquel les paramètres de l'ordinateur sont enregistrés pour cette date et heure précises.

Lorsque vous installez un nouveau programme, le système d'exploitation crée automatiquement un point de reprise avant d'ajouter le nouveau logiciel. Vous pouvez aussi établir ces points manuellement.

Si vous rencontrez un problème que vous pensez lié à un logiciel installé sur votre ordinateur, utilisez la fonction Restauration du système pour ramener votre ordinateur à son état lors d'un point de reprise précédent.

REMARQUE : Utilisez toujours la procédure Restauration du système avant d'utiliser le programme Réinstallation du système.

Pour lancer une restauration du système :

1 Fermez tous les programmes.
2 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**.
3 Sélectionnez **Tous les programmes**.
4 Choisissez **Accessoires**.
5 Choisissez **Outils système**.
6 Cliquez sur **Restauration du système**.
7 Cliquez sur **Suivant**.
8 Suivez les instructions à l'écran.

Pour ajouter des points de restauration manuellement :

1 Fermez tous les programmes.
2 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**.
3 Sélectionnez **Panneau de configuration**.
4 Cliquez sur **Système et maintenance**, puis sur **Système**.
5 Cliquez sur **Protection du système**.
6 Sous Points de restauration automatique, sélectionnez le disque pour lequel vous souhaitez créer un point de restauration.
7 Cliquez sur **Créer**.
8 Suivez les instructions à l'écran.

Pour un complément d'information sur les points de restauration des logiciels :

1 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**.
2 Cliquez sur **Aide et support**. Le module Centre d'aide et de support apparaît.
3 Tapez *restauration du système* dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.

Réinstallation des logiciels et des pilotes

Si une application ou un pilote installé en usine est endommagé, vous pouvez les réinstaller à l'aide du programme Gestionnaire de réinstallation (certains modèles uniquement).

REMARQUE : Pour vérifier que votre ordinateur offre cette fonction, effectuez les étapes 3 à 5 de la procédure suivante. Si le programme Gestionnaire de réinstallation figure dans le dossier Outils et Aide, il est disponible sur votre ordinateur.

REMARQUE : N'utilisez pas le Gestionnaire de réinstallation pour réinstaller les logiciels contenus sur les CD ou les DVD qui se trouvaient dans l'emballage de votre ordinateur. Réinstallez ces programmes directement à partir des CD ou des DVD.

Pour lancer la réinstallation des logiciels et des pilotes :

1. Fermez toutes les applications et tous les dossiers.
2. Désinstallez l'application endommagée.
   a. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows** et sélectionnez **Panneau de configuration**.
   b. Sous programmes, cliquez sur **Désinstaller un programme**.
   c. Choisissez le programme à supprimer, puis cliquez sur **Désinstaller**.
   d. Cliquez sur **Oui** si vous souhaitez poursuivre le processus de désinstallation.
3. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**.
4. Cliquez sur **Tous les programmes**.
5. Cliquez sur **Aide et Outils**.
6. Cliquez sur **Gestionnaire de réinstallation**.
7. Suivez les instructions à l'écran.
8. Après la réinstallation, redémarrez l'ordinateur.

REMARQUE : Cette dernière étape est impérative. Vous devez redémarrer l'ordinateur lorsque vous avez terminé de réinstaller des applications ou des pilotes.

Réinstallation système

Après avoir essayé les autres méthodes de réparation de votre système, vous pouvez exécuter le programme Réinstallation système en dernier ressort pour réinstaller le système d'exploitation, les logiciels et les pilotes d'usine.

Réinstallation système — Efface tout le contenu du disque dur et le reformate, supprimant ainsi tous les fichiers de données que vous avez créés. L'option Réinstallation système réinstalle le système d'exploitation, les programmes et les pilotes. Cependant, vous devez réinstaller les logiciels qui n'étaient pas installés à l'origine sur l'ordinateur. Ceci inclut les logiciels contenus sur les CD de la boîte d'accessoires de l'ordinateur et ceux que vous avez installés depuis l'achat de l'ordinateur.

REMARQUE : Si votre ordinateur possède un disque HP Media Drive (certains modèles uniquement), vous devez le retirer avant de lancer le programme Réinstallation du système.

De plus, vous devez choisir parmi les options suivantes pour exécuter une réinstallation du système :

Image de réinstallation — Exécutez la réinstallation à partir d'une image stockée sur votre disque dur. Cette image est un fichier qui contient une copie du logiciel d'origine. Pour exécuter une réinstallation système à partir de l'image stockée sur votre disque dur, reportez-vous à *Exécution de la réinstallation du système à partir du disque dur* page 34.

REMARQUE : L'image de réinstallation utilise une partie du disque dur qui n'est alors plus disponible pour l'enregistrement de données.

Disques de réinstallation — Exécutez la réinstallation à partir de disques (CD ou DVD) que vous créez à partir des fichiers stockés sur votre disque dur. Pour créer les disques de réinstallation, suivez la procédure décrite à la section suivante.

Création de disques de réinstallation

Effectuez la procédure décrite dans cette section pour créer une série de disques de réinstallation à partir de l'image stockée sur votre disque dur. Cette image comprend le système d'exploitation et les logiciels préinstallés à l'origine sur votre ordinateur.

Vous pouvez créer un seul jeu de disques de réinstallation pour votre ordinateur. Les disques de réinstallation que vous créez ne peuvent être utilisés que sur votre ordinateur.

Après avoir créé les disques de réinstallation, vous pouvez supprimer l'image de réinstallation si vous souhaitez libérer de l'espace sur votre disque dur.

REMARQUE : Ne supprimez pas cette image de réinstallation avant d'avoir créé les CD/ DVD de réinstallation.

Choix du type de disque de réinstallation

Utiliser des DVD au lieu de CD lorsque vous créez votre jeu de disques de réinstallation présente plusieurs avantages :

- Les DVD ont une plus grande capacité de stockage que les CD, vous aurez donc moins de disques à enregistrer et conserver.
- Les DVD de réinstallation prennent moins de temps à créer que des CD de réinstallation.

Pour créer des disques de réinstallation, votre ordinateur doit posséder un graveur de CD ou DVD, ou vous devez avoir un autre lecteur capable d'enregistrer sur CD ou DVD.

Le nombre de disques compris dans un jeu de disques de réinstallation dépend de votre modèle d'ordinateur. Le programme qui crée les disques vous indique le nombre de disques vierges nécessaires pour réaliser ce jeu de disques. Cette procédure demande du temps pour vérifier l'exactitude des informations sur le disque.

Vous pouvez abandonner le processus à tout moment. La prochaine fois que vous démarrez le programme, il reprend à son stade d'arrêt.

Pour créer des disques de réinstallation :

1. Fermez tous les programmes.
2. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**.
3. Cliquez sur **Tous les programmes**.
4. Cliquez sur **Aide et Outils**.
5. Cliquez sur **Créateur de disques de réinstallation**.
6. La fenêtre du programme Créateur de disque de réinstallation apparaît.
7. Suivez les instructions à l'écran. Étiquetez chaque disque au fur et à mesure de leur création (par exemple, Réinstallation 1, Réinstallation 2).
8. Conservez les disques de réinstallation en lieu sûr.

Options de réinstallation système

La réinstallation système doit être exécutée dans l'ordre suivant :

- Via le menu Démarrer de Windows Vista.
- En appuyant sur la touche F11 du clavier durant le démarrage.
- Via les disques de réinstallation créés.
- Via les disques de réinstallation achetés auprès de l'assistance HP. Pour acheter les disques de réinstallation, rendez-vous sur **http://www.hp.com/support** et consultez la page de téléchargement de logiciels et de pilotes correspondant au modèle de votre système.

Exécution de la réinstallation du système à partir du disque dur

Suivez l'une des procédures ci-dessous pour réinstaller les logiciels à partir de l'image de réinstallation se trouvant sur votre disque dur :

- Réinstallation du système via le menu Démarrer de Windows Vista
- Réinstallation du système lors du démarrage de l'ordinateur

Réinstallation du système via le menu Démarrer de Windows Vista

1. Éteignez l'ordinateur.
2. Retirez le disque HP Media Drive si votre ordinateur en a un. Déconnectez tous les périphériques de l'ordinateur, sauf le moniteur, le clavier et la souris.
3. Allumez l'ordinateur.
4. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**.
5. Cliquez sur **Tous les programmes**.
6. Cliquez sur **Aide et Outils**.
7. Cliquez sur **Gestionnaire de réinstallation**.

   Un message s'affiche vous demandant si vous voulez exécuter une restauration du système Microsoft.

   - Si tel est le cas, cliquez sur **Oui** et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.
   - Sinon, cliquez sur **Non** pour annuler la restauration du système Microsoft. Cliquez sur **Oui** pour démarrer le processus de réinstallation. Le système redémarre. Suivez ensuite les instructions qui s'affichent à l'écran.

   REMARQUE : L'option Réinstallation du système efface toutes les données ou tous les programmes que vous avez créés ou installés depuis l'achat de l'ordinateur. Assurez-vous au préalable de faire une copie sur un disque amovible de toutes les données que vous désirez conserver.

8. Attendez que l'ordinateur démarre, terminez la procédure d'enregistrement, puis attendez que le Bureau s'affiche. Éteignez alors l'ordinateur, rebranchez tous les périphériques puis rallumez l'ordinateur.

Réinstallation du système lors du démarrage de l'ordinateur

1 Éteignez l'ordinateur. Si nécessaire, appuyez et maintenez enfoncé le bouton de mise en marche jusqu'à ce que l'ordinateur s'arrête.

2 Retirez le disque HP Media Drive si votre ordinateur en a un. Déconnectez tous les périphériques de l'ordinateur, sauf le moniteur, le clavier et la souris.

3 Appuyez ensuite sur le bouton de mise sous tension pour démarrer l'ordinateur.

4 Au cours du démarrage, suivez la procédure ci-dessous pour accéder au programme Gestionnaire de réinstallation : Dès que le premier écran apparaît (avec le logo), appuyez sur la touche F11 du clavier. (Vous ne disposez que de quelques secondes pour appuyer sur F11 avant la poursuite du processus de démarrage.)

5 L'ordinateur lance le programme Gestionnaire de réinstallation. Attendez que les instructions à suivre s'affichent à l'écran.

REMARQUE : L'option Réinstallation du système efface toutes les données ou tous les programmes que vous avez créés ou installés depuis l'achat de l'ordinateur. Assurez-vous au préalable de faire une copie sur un disque amovible de toutes les données que vous désirez conserver.

6 Attendez que l'ordinateur démarre, terminez la procédure d'enregistrement, puis attendez que le Bureau s'affiche. Éteignez alors l'ordinateur, rebranchez tous les périphériques puis rallumez l'ordinateur.

Exécution de la réinstallation du système à l'aide des disques de réinstallation

Cette section contient la procédure d'exécution d'une réinstallation système à partir des disques de réinstallation créés conformément aux directives de la section *Création de disques de réinstallation du système* page 1.

Pour exécuter le programme Réinstallation du système avec des disques de réinstallation :

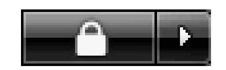
1 Si l'ordinateur fonctionne, créez un CD ou DVD de sauvegarde contenant tous les fichiers de données que vous souhaitez conserver. Dès que vous en avez terminé, retirez le disque de sauvegarde du plateau.



ATTENTION : Les données seront supprimées. Toutes les données non sauvegardées seront perdues.

2 Insérez le disque de réinstallation no 1 dans le lecteur de CD ou de DVD approprié, puis refermez-le.

3 Si l'ordinateur fonctionne normalement : Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur la **flèche** située à côté du bouton **Cadenas** et cliquez sur **Arrêter**.



– ou –

Si l'ordinateur ne répond pas : Appuyez sur le bouton de mise sous tension et maintenez-le enfoncé pendant environ 5 secondes jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne.

4 Déconnectez tous les périphériques de l'ordinateur, sauf le moniteur, le clavier et la souris.

5 Débranchez ou retirez tous les disques externes et retirez le disque HP Media Drive, le cas échéant.

6 Appuyez ensuite sur le bouton de mise sous tension pour allumer l'ordinateur.

7 L'ordinateur démarre la réinstallation à partir du disque de réinstallation. Suivez les instructions données à l'écran.

REMARQUE : L'option Réinstallation du système efface toutes les données ou tous les programmes que vous avez créés ou installés depuis l'achat de l'ordinateur. N'oubliez pas de copier toutes les données que vous désirez conserver sur un disque amovible.

8 Insérez le disque suivant quand le programme le demande.

9 Lorsque le Gestionnaire de réinstallation a terminé, retirez le dernier disque.

10 Cliquez sur **Terminer** pour redémarrer l'ordinateur.

Exécution de la procédure suivant la réinstallation

1. À l'écran de bienvenue de Microsoft Windows, suivez les instructions qui apparaissent à l'écran de configuration, puis cliquez sur **Démarrer** dans le dernier écran pour afficher le bureau Windows.
2. Configurez votre connexion Internet.
3. Éteignez l'ordinateur, rebranchez tous les périphériques connectés au départ à l'ordinateur, puis redémarrez l'ordinateur.
4. Réinstallez les logiciels livrés avec l'ordinateur ainsi que tout logiciel supplémentaire que vous avez acheté.
   - Certains des logiciels fournis avec l'ordinateur peuvent avoir déjà été réinstallés par le programme de réinstallation.
   - Si vous aviez installé des mises à jour pour certains logiciels, vous devrez également les réinstaller. Vous pouvez généralement télécharger ces mises à jour à partir du site Web de l'éditeur du logiciel.
5. Utilisez Windows Update pour obtenir les mises à jour essentielles de Microsoft :
   a. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Panneau de configuration**.
   b. Sous **Sécurité**, cliquez sur le bouton **Vérifier les mises à jour**.
   c. Téléchargez et installez les mises à jour maintenant en cliquant sur le bouton **Installer les mises à jour**.
6. Redémarrez votre ordinateur. (Certaines mises à jour ne seront installées qu'après le redémarrage.)
7. Ensuite, utilisez HP Update pour obtenir les mises à jour essentielles de HP.
   a. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Tous les programmes**.
   b. Cliquez sur le dossier **HP**, puis sur **HP Update**.
   c. Pour télécharger les mises à jour de pilotes et de logiciels, suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.
8. Si vous avez effectué une sauvegarde avant la réinstallation, copiez les fichiers de données que vous avez sauvegardés du disque de sauvegarde vers le disque dur.
9. Assurez-vous que votre système dispose de logiciels de sécurité à jour.

www.hp.com

Printed in

5992-0296